

Richtlinien und Bedingungen des CA Supports

1. Übersicht

CA Support für CA-Software umfasst betriebliche Unterstützung und technischen Support, die von CA, nach vernünftigem Ermessen, während der Laufzeit des vom Kunden erworbenen CA Support bereitgestellt werden. CA stellt seinen Kunden, die CA Support erworben haben, Upgrades zur Verfügung, die von CA allgemein verfügbar gemacht werden („generally available (GA)“), sowie ggf. zusätzliche dazugehörige Dokumentation.

CA Support wird für GA-Software von CA angeboten, sofern CA diese Software nicht speziell als nicht Support-berechtigt ausweist oder die Software von CA ohne Mängelgewähr und ohne Garantien lizenziert wird. Der Kunde ist nur dann zum Erhalt von CA Support berechtigt, wenn der Kunde alle geltenden Lizenz- und Wartungsgebühren, die fällig und an CA zahlbar sind, rechtzeitig zahlt und seine anderweitigen vertraglichen Verpflichtungen gegenüber CA einhält. CA stellt derzeit und im eigenen Ermessen möglicherweise in der Zukunft andere gebührenbasierte Support-Klassen oder Support-Angebote zu Verfügung, die bestimmte, angepasste und/oder umfassendere Formen des erweiterten Supports (z. B. CA Support Plus, CA Support Premier) bieten. Als Voraussetzung für den Erhalt von zusätzlichem Support über diese Angebote muss der Kunde ein aktiver CA Support-Kunde für diese Software sein.

Die Richtlinien und Bedingungen des Supports von CA können im alleinigen Ermessen von CA von Zeit zu Zeit aktualisiert werden. Sofern zum Zeitpunkt solcher Aktualisierungen eine aufrechte Wartungsvereinbarung besteht, bewirken solche Aktualisierungen bis zum Ende der Laufzeit dieser Vereinbarung keine wesentliche Reduzierung der Leistungen des CA Support für die Softwareprodukte, die vom Kunden lizenziert wurden und sofern der Kunde sonst seine vertraglichen Verpflichtungen gegenüber CA befolgt.

Der technische Support wird zeitnah und auf professionelle Weise durch qualifizierte Support-Mitarbeiter durchgeführt, die mit der CA-Software vertraut sind. CA Support umfasst im Allgemeinen Folgendes:

- Für alle Anfragen, die nicht Schweregrad 1 zugeordnet sind, direkten Zugang zu technischem Support und die Möglichkeit zum Öffnen und Verwalten von Support-Vorfällen über CA Support Online oder per Telefon. Sämtliche Schweregrad 1 Vorfälle sind ausnahmslos telefonisch zu eröffnen.
- Support rund um die Uhr an allen Tagen im Jahr („24x7x365“) für Vorfälle des Schweregrads 1.
- Zugriff auf CA Support Online* (support.ca.com) für technischen Online-Support rund um die Uhr an allen Tagen im Jahr („24x7x365“) und Zugriff auf CA-Software- und -Dokumentations-Downloads, Fixes, Service Packs, Patch-Downloads, Benutzergruppen, Benutzerforen, Beta-Tests, FAQs, Beispielen, Webcast-Aufzeichnungen und Demos, Anwendungstipps, technische Updates und HYPER-Benachrichtigungen, sofern diese von CA verfügbar gemacht werden.
- Interaktiven Ferndiagnose-Support, bei dem Mitarbeiter des technischen Supports über eine browserbasierte Echtzeit-Fernzugriffsfunktion eine sichere Fehleranalyse für einen Vorfall durchführen können.
- Upgrades für die CA-Software, sofern und sobald CA diese allgemein verfügbar macht. Alle auf diese Weise zur Verfügung gestellte CA-Software unterliegt denselben Nutzungsbeschränkungen und Einschränkungen wie die CA-Software, für die der Kunde ursprünglich von CA eine Lizenz erhalten hat.

*CA Support Online (einschließlich Self-Service Support) steht für Softwareprodukte, die von CA im Rahmen von Firmenübernahmen übernommen wurden, möglicherweise nicht sofort zur Verfügung. Der technische Support für übernommene Software-Produkte wird möglicherweise zwischenzeitlich über eine separate Website zur Verfügung gestellt, während der online Support für diese Softwareprodukte an den CA Support Online übergehen.

In dieser Richtlinie werden die folgenden definierten Begriffe verwendet:

"CA Support" bezeichnet Maintenance und Support für CA-Software, die zusätzlich zum Gewährleistungs-Support zur Verfügung gestellt werden.

"Dokumentation" bezeichnet Spezifikationen, Benutzerdokumentation und technische Handbücher und Anleitungen, die von CA mit der CA-Software zur Verfügung gestellt werden.

"Fix" bezeichnet alle Änderungen, die CA an der Software vornimmt, einschließlich Änderungen, die zur Aufrechterhaltung der Systemkompatibilität, zur Fehlerkorrektur oder zur Verbesserung des Betriebs und der Sicherheit durchgeführt werden, sowie Workarounds, die die wesentliche Einhaltung der Spezifikationen in der Dokumentation für die betreffende Software sicherstellen oder wiederherstellen. Ein "Fix" ist im Allgemeinen eine Übergangslösung für ein bestimmtes Kundenproblem und wird in der Regel über einen gezielten Punkt-Patch oder Hotfix zur Verfügung gestellt. Ein "Fix" kann auch Empfehlungen oder Ratschläge, die dem Kunden zur Verfügung gestellt werden, umfassen, wie z. B. Empfehlungen zur Migration zu einer aktuellen Version oder einem aktuellen Release, die Berücksichtigung des Vorgangs bei der Entwicklung einer zukünftigen Version bzw. eines zukünftigen Releases der Software oder andere Schritte zur Abwicklung eines ausstehenden Vorfalles in Übereinstimmung mit den Support-Prozessen von CA.

"Release" bezeichnet ein Release eines CA-Softwareprodukts, durch das die Funktionalität, der Code oder die Kompatibilität des Softwareprodukts möglicherweise in geringem Umfang erweitert wird und das alle vorherigen Service Packs und Fixes (sofern vorhanden) seit der letzten Version enthält. In der Regel erfordert ein Release eine Neuinstallation und nicht nur das Einspielen über der bereits installierten Software. Sofern CA dies nicht für ein bestimmtes Produkt anders angegeben hat, ist ein Release an die vorhergehende Version gebunden und wird durch eine Zahl rechts vom Dezimalpunkt gekennzeichnet, z. B. 1.1, 1.2, 1.3 usw.

"Self-Service Support" bezeichnet den Zugang zu Selbsthilfe-Tools, die auf CA Support Online bereitgestellt werden, z. B. Informationen zur Kompatibilität des Softwareprodukts, zuvor veröffentlichte Fixes, Workarounds, Wissensdokumente und andere CA-Softwareproduktlösungen.

"Service Pack" bezeichnet eine Reihe von kumulativen Fixes für eine bestimmte Version oder ein bestimmtes Release der Software und enthält in der Regel keine neuen Merkmale oder Funktionen. Ein Service Pack ist entweder als Download von CA Support Online oder als Media Kit verfügbar. Es wird im Allgemeinen als Softwareprodukt-Overlay (auch bekannt als Patch) installiert. Die Service-Pack-Nomenklatur ist an die zugehörige Version bzw. das Release gebunden. Beispielsweise würde ein Service Pack, das zu Version 1.0 gehört, als 1.0 SP 1, 1.0 SP 2 usw. bezeichnet und ein Service Pack für Release 2.1 als 2.1 SP1, 2.1 SP2 usw.

"Upgrades" umfassen überarbeitete Versionen der Dokumentation, Fehlerkorrekturen, Erweiterungen für das Softwareprodukt, Service Packs, Versionen und Releases für die CA-Software, für die CA Support zur Verfügung gestellt wird. Sie umfassen jedoch nicht Optionen oder Softwareprodukte, die separat von CA lizenziert werden und nicht aus dem vorhandenen Softwareprodukt oder der vorhandenen Dokumentation abgeleitet wurden oder darauf basieren. Upgrades werden in älterer Dokumentation manchmal als "Produkt-Updates" oder "Software-Updates" bezeichnet.

"Version" bezeichnet ein Release eines CA-Softwareprodukts, das größere Änderungen der Funktionalität, des Codes oder der Kompatibilität des Softwareprodukts enthält und, sofern vorhanden, das vorherige Release und die vorherigen Fixes und Service Packs umfasst. In der Regel erfordert eine Version eine Neuinstallation und nicht nur das Einspielen über der bereits installierten Software. Sofern CA dies nicht für ein bestimmtes Produkt anders angegeben hat, wird eine Version durch die Zahl links vom Dezimalpunkt gekennzeichnet, z. B. 1.0, 2.0, 3.0 usw.

"Workaround" bezeichnet eine Übergangslösung für einen Vorfall, die bestimmte Modifikationen der Software zur Behebung kritischer Probleme umfassen kann (manchmal auch als "Hotfixes" bezeichnet). In manchen Fällen wird der Vorfall, aufgrund dessen das Workaround angewendet wird, durch die Installation des nächsten Upgrades vollständig behoben. Das Workaround selbst kann als endgültig angesehen werden, wenn es die Auswirkung eines Fehlers oder Defekts wesentlich abmindert.

2. Service Level-Ziele

CA unternimmt angemessene Anstrengungen zur Einhaltung der Service Level-Ziele hinsichtlich des Abhilfe schaffenden Software-Supports, die in der entsprechenden nachfolgenden Tabelle angegeben sind, sowie fortwährende Anstrengungen zur Behebung von Support-Vorfällen des Schweregrads 1. Alle Anfragen können an CA rund um die Uhr an allen Tagen im Jahr übermittelt werden. Aufgrund der Komplexität technischer Umgebungen gibt die Tabelle nur geschätzte Reaktionszeiten an. Die tatsächlichen Reaktionszeiten können davon abweichen.

Beschreibung der Schweregrade

"Schweregrad 1" bezeichnet einen Systemausfall oder die Funktionsunfähigkeit eines Produkts mit Auswirkungen auf eine Produktionsumgebung, für welche nicht unmittelbar ein Workaround zur Verfügung steht z. B. (i) den Ausfall eines Produktionsservers oder anderer unternehmenskritischer Systeme, (ii) das beträchtliche Risiko des Verlusts oder der Beschädigung eines wesentlichen Anteils der

unternehmenskritischen Daten, (iii) einen wesentlichen Verlust der gebotenen Dienste, (iv) die schwerwiegende Unterbrechung des Geschäftsbetriebs oder (v) einen Vorfall, bei dem die Software einen katastrophalen Netzwerk- oder Systemausfall verursacht, oder der die Integrität der Gesamtheit des Systems oder der Daten beeinträchtigt, wenn die Software installiert wird oder in Betrieb ist (d. h. Systemabsturz, Verlust oder Beschädigung von Daten oder Verlust der Systemsicherheit) und wesentliche Auswirkungen auf laufende Vorgänge in einer Produktionsumgebung besitzt. ALLE ANFRAGEN MIT SCHWEREGRAD 1 SIND AUSSCHLIESSLICH TELEFONISCH AN CA ZU RICHTEN. EBENSO IST EINE ANFRAGE ZUR ÜBERPRÜFUNG, OB EIN VORFALL MIT NIEDRIGEM SCHWEREGRAD ZU SCHWEREGRAD 1 HOCHGESTUFT WIRD, AUSSCHLIESSLICH TELEFONISCH ZU STELLEN.

"Schweregrad 2" bezeichnet eine Situation mit schwerwiegenden geschäftlichen Auswirkungen, die möglicherweise eine Produktionsumgebung gefährdet. Die Software funktioniert nur sehr eingeschränkt.

"Schweregrad 3" bezeichnet eine Situation mit geringen geschäftlichen Auswirkungen, bei der die Mehrheit der Softwarefunktionen noch nutzbar ist, jedoch Maßnahmen zur Umgehung erforderlich sein können, um Dienste bereitzustellen.

"Schweregrad 4" bezeichnet (i) ein unwesentliches Problem oder eine Frage ohne Auswirkung auf die Funktion der Software, (ii) einen Fehler in der Dokumentation des Softwareprodukts, der keine wesentliche Auswirkung auf den Betrieb besitzt, oder (iii) einen Vorschlag hinsichtlich neuer Funktionen oder der Verbesserung des Softwareprodukts.

Service Level-Ziele	
Schweregrad des Vorfalls	Erstreaktionszeit
1	1 Stunde
2	2 Arbeitsstunden**
3	4 Arbeitsstunden**
4	1 Arbeitstag**

**Während der normalen Geschäftszeiten, die auf CA Support Online veröffentlicht sind, ausgehend von dem Zeitpunkt, zu dem ein Vorfall online oder telefonisch übermittelt wird.

3. Unterstützte Software

CA Support wird für Folgendes zur Verfügung gestellt:

- (a) Die neueste Version bzw. das neueste Release der Software, die bzw. das von CA allgemein verfügbar („GA“) gemacht wurde.
- (b) In CAs alleinigem Ermessen kann CA Support für eine vorherige Version bzw. ein vorheriges Release ("GA-1") für ein CA-Softwareprodukt zur Verfügung gestellt werden, das noch nicht das Service-Ende (End Of Service, "EOS") erreicht hat, wie im unten stehenden Abschnitt 6 dargelegt.

4. Pflichten des Kunden

Um CA Support zu erhalten, muss der Kunde eine unterstützte Umgebung unterhalten, die die aktuellen Versionen, Releases und Service Packs der CA-Software enthält. Bei der gesamten Computer-Hardware, allen Betriebssystemen und der gesamten Drittanbieter-Software, die mit der betreffenden CA-Software in Verbindung stehen, müssen die neuesten Releases und Versionen des Herstellers verwendet werden, den CA als mit der CA-Software kompatibel ausweist.

Um CA Support zu erhalten, muss der Kunde eine Vorfallsanfrage für technischen Support in englischer Sprache stellen, die alle Informationen hinsichtlich des Problems oder Vorfalls enthält, insbesondere die Site ID, den Schweregrad des Vorfalls (bestimmt nach Maßgabe der zuvor aufgeführten Service-Level-Schweregrade), den Software-/Release-/Versions-/Service Pack- oder Genlevel-Stand, das Betriebssystem und dessen Version, die Plattform, eine Beschreibung des Problems oder Vorfalls sowie, sofern verfügbar, Protokolldateien, Testcase, Speicherauszüge und Dateiauflistungen. Der Kunde muss den bzw. die Namen und Kontaktinformationen von technischen Mitarbeitern angeben, die mit dem Problem oder Vorfall und der Kunden-Umgebung vertraut sind, einschließlich E-Mail-Adressen und Telefonnummern. Der Kunde muss Diagnoseroutinen ausführen, wenn CA diese bereitstellt, und CA die Ergebnisse mitteilen. Der Kunde verpflichtet sich, mit CA zu kommunizieren, um das Vorhandensein des Softwareproblems zu bestätigen und Informationen zu den Bedingungen zu liefern, unter denen das Problem reproduziert werden könnte. Damit Vorfälle des Schweregrads 1 in dieser Kategorie verbleiben, kann CA verlangen, dass die technische Kontaktperson des Kunden ständig verfügbar ist, solange dem Vorfall der

Schweregrad 1 zugewiesen ist, um weitere Dokumentation und andere entsprechende Informationen zum Vorfall zu übermitteln sowie für Tests zur Problembhebung und für andere für CA nötige Aktivitäten zur Verfügung zustehen, damit CA fortlaufend Bemühungen unternehmen kann um Fortschritte bei der Behandlung des Vorfalles machen zu können. Sofern es dem Kunden nicht möglich ist eine derartige Kontaktperson zu benennen, kann CA den Schweregrad des Vorfalles herab setzen.

5. Einschränkungen des technischen Supports

Wartungs- und Supportdienste vor Ort sind nicht im Umfang von CA Support enthalten.

CA ist nicht verpflichtet, technischen Support zur Verfügung zu stellen für Software anderer Anbieter als CA, CA-Software, die nicht in Übereinstimmung mit der Produktdokumentation verwendet wird, Modifikationen der CA-Software, eigenen Code, jeglichen Code, der nicht Bestandteil der grundlegenden Funktionalität des CA Softwareproduktes ist (einschließlich Code, der von CA-Services, dem Kunden oder Dritten bereitgestellt wird) oder bei Problemen in Verbindung mit Softwareprodukten, die auf nicht unterstützter Hardware, Betriebssystemen oder Drittanbietersoftware ausgeführt werden. Solche Dienste sind möglicherweise gegen gesonderte Gebühren verfügbar, wie von CA festgelegt. Letztlich kann es erforderlich sein, dass der Kunde ein Upgrade auf ein unterstütztes Drittanbieter-Softwareprodukt oder -Release, eine Hardwareplattform, ein Framework, eine Datenbank oder eine Betriebssystemkonfiguration durchführt, wie in den veröffentlichten Spezifikationen von CA genehmigt oder zertifiziert, um weiterhin technische Supportdienste von CA zu erhalten.

CA übernimmt keine Verantwortung für Änderungen der Hardware oder Betriebsumgebung des Kunden, die als Folge eines Workarounds oder Fixes erforderlich sind. Der Kunde erkennt an, dass sich alle Änderungen, die er an seiner Betriebsumgebung durchführt, negativ auf die Leistung der CA-Software auswirken können, und dass CA trotz des hierunter zur Verfügung zu stellenden technischen Supports keine Verantwortung für derartige Auswirkungen auf die CA-Software oder eine resultierende Leistungsminderung der CA-Software übernimmt. CA ist nicht zur Bereitstellung von technischem Support verpflichtet, wenn der Kunde seine hierin dargelegten Pflichten nicht wahrnimmt.

CA Support umfasst keine Consulting Services. CA Support umfasst nicht die Durchführung von Deployments, Installationen oder Rollouts.

6. EOS-Richtlinie ("End of Service Policy")

In Übereinstimmung mit dieser Richtlinie entscheidet CA im eigenen Ermessen, wann eine Version oder ein Release eines CA-Softwareprodukts als EOS gekennzeichnet und welches Service-Enddatum ("EOS-Datum") festgelegt wird. CA kann auch entscheiden, den Support für ein bestimmtes Betriebssystem, eine Plattform, eine Anwendung oder eine Datenbank einzustellen, indem der EOS-Prozess ausgeübt wird. Wenn eine Version oder ein Release das EOS-Datum erreicht, werden für die Version oder das Release keine weiteren Entwicklungen, Service Packs oder Fixes zur Verfügung gestellt, und CA Support wird eingestellt. Dies gilt nicht für Verpflichtungen in Schriftform, laut derer CA zuvor zugestimmt hat, dem Kunden für einen bestimmten Zeitraum Wartung und Support für eine bestimmte Version oder Release in einem festgelegten Zeitraum zur Verfügung zu stellen, und die Erbringung solcher Wartungs- und Supportleistungen wird nur für die Dauer dieses festgelegten Zeitraums fortgesetzt. In dem Falle, dass eine solche nicht abgelaufene Verpflichtung besteht, wird CA keine neuen Fixes für eine beliebige Version oder ein Release der benannten CA-Software nach dem EOS-Datum entwickeln.

CA unternimmt angemessene Anstrengungen, um die Lizenznehmer mindestens zwölf (12) Monate vor dem EOS-Datum einer Version oder eines Releases zu benachrichtigen ausgenommen das CA Softwareprodukt ist Teil des CA Incremental Release Programmes (in diesem Fall erfolgen Benachrichtigungen in Übereinstimmung mit der Richtlinie und Bedingungen des Support für das CA Incremental Release Programmes, abrufbar unter <http://.support.ca.com>). Wenn ein Drittanbieter den Support für ein Betriebssystem, eine Plattform, eine Anwendung oder eine Datenbank einstellt, ist CA möglicherweise nicht in der Lage, eine längere EOS-Benachrichtigungsfrist einzuhalten als die vom Drittanbieter gebotene Frist.

- Nach dem EOS einer Version oder eines Releases setzt CA den Support für das CA-Softwareprodukt auf einer späteren Versions- oder Release-Ebene (bzw. wenn der Support nur für ein bestimmtes Betriebssystem oder eine bestimmte Plattform, Anwendung oder Datenbank eingestellt wurde, für die restlichen unterstützten Umgebungen) fort. CA empfiehlt Lizenznehmern von Versionen oder Releases, die eine EOS-Benachrichtigung erhalten haben, ein Upgrade auf die neueste unterstützte Version bzw. Release durchzuführen. Sofern der Kunde nach Beendigung der Wartungsvereinbarung Wartung und Support für eine Version oder ein Release erhalten möchte, welche bzw. welches das EOS-Datum während der besagte Wartungsvertrag in Kraft war erreicht hat, kann der Kunde entweder:

- a. CA Extended Support für die betreffende Version bzw. das Release erwerben, wenn (i) CA ein solches Angebot für eine bestimmte Periode, die 18 Monate ab dem EOS-Datum nicht überschreitet, verfügbar gemacht hat und (ii) der Kunden die ggf. definierten Voraussetzungen erfüllt, oder
- b. mit der Verwendung der Version bzw. des Releases in Übereinstimmung mit der gewährten Lizenz fortfahren und ausschließlich Self-Service Support nutzen.

7. Stabilisierungsrichtlinie

Ein CA-Softwareprodukt wird als stabilisiert angesehen, wenn keine zukünftigen Erweiterungen, Versionen, Releases, Entwicklungen oder Service Packs geplant sind, aber alle anderen Merkmale des CA Support gültig bleiben, einschließlich Self-Service-Support. Merkmale und Funktionen werden auf der aktuellen Versions- oder Release-Ebene eingefroren. Lizenznehmer erhalten eine Benachrichtigung darüber, dass eine Version oder ein Release eines CA-Softwareprodukts stabilisiert wurde. Benachrichtigungen über den Softwareproduktstatus können Informationen zu Upgrade- oder Migrationspfaden enthalten. Da diese Phase gewöhnlich der EOL-Phase vorangeht, wird dem Kunden möglicherweise die Gelegenheit zur Lizenzierung eines alternativen CA-Softwareprodukts geboten, das eine vergleichbare oder in manchen Fällen eine erweiterte Funktionalität zur Verfügung stellt.

8. EOL-Richtlinie ("End of Life Policy")

CA entscheidet im eigenen Ermessen, wann ein CA-Softwareprodukt als End-of-Life („EOL“) ausgewiesen und welches End-of-Life-Datum ("EOL-Datum") festgelegt wird. Wenn ein CA-Softwareprodukt das EOL-Datum erreicht, werden keine weiteren Entwicklungen, Upgrades, Service Packs oder Fixes für Versionen oder Releases des CA-Softwareprodukts bereitgestellt, und CA Support für das CA-Softwareprodukt wird eingestellt. Allerdings wird CA für die verbleibende Restlaufzeit der vereinbarten Wartungsperiode weiterhin Self-Service-Support anbieten.

CA unternimmt angemessene Anstrengungen, um die Lizenznehmer mindestens zwölf (12) Monate vor dem EOL-Datum eines CA-Softwareprodukts zu benachrichtigen ausgenommen das CA Softwareprodukt ist Teil des CA Incremental Release Programmes (in diesem Fall erfolgen Benachrichtigungen in Übereinstimmung mit der Richtlinie und Bedingungen des Support für das CA Incremental Release Programmes, abrufbar unter <http://support.ca.com>). Benachrichtigungen über den Status des CA-Softwareprodukts können Informationen zu Upgrade- oder Migrationspfaden enthalten.

Möglicherweise wird ein alternatives CA-Softwareprodukt, das eine vergleichbare oder in manchen Fällen eine erweiterte Funktionalität zur Verfügung stellt, von CA zur Lizenzierung verfügbar gemacht. CA empfiehlt Lizenznehmern von EOL-Softwareprodukten, die Migration zu einem solchen alternativen Softwareprodukt in Betracht zu ziehen. CA kann den Kunden möglicherweise gegen gesonderte gebührenpflichtige Services beim Entwerfen und Implementieren eines Migrationsplans unterstützen. Wenn der Kunde Wartung und Support für ein CA-Softwareprodukt erhalten möchte, die bzw. das das EOL-Datum erreicht hat, kann der Kunde entweder:

- a. CA Extended Support für die neueste Version bzw. das neueste Release des betreffenden Softwareprodukt erwerben, wenn (i) CA ein solches Angebot für eine bestimmte Laufzeit und 18 Monaten ab dem EOS-Datum nicht übersteigende Dauer verfügbar gemacht hat und (ii) der Kunde die ggf. definierten Voraussetzungen erfüllt, oder
- b. mit der Verwendung des Softwareprodukts in Übereinstimmung mit der gewährten Lizenz fortfahren und ausschließlich Self-Service Support nutzen.

9. Benachrichtigungen

Sämtliche beschriebenen Benachrichtigungen in diesem Zusammenhang werden gegebenenfalls durch den zuständigen CA-Mitarbeiter übermittelt, per Post, Fax oder E-Mail zugestellt und/oder durch CA auf CA Support Online veröffentlicht werden.

10. Eigentum und geschützte Informationen

Der Urheberrechtsanspruch, das Eigentumsrecht und alle Rechte am geistigen Eigentum, insbesondere an Patenten, Urheberrechten, Marken und Geschäftsgeheimnissen hinsichtlich der CA-Software, CA Support und der Dokumentation, daraus abgeleiteten Werken, in Verbindung damit bereitgestellten Leistungen und aus der Nutzung solcher CA-Software, CA Support und Dokumentation entstandenem Goodwill, gehören ausschließlich CA Europe Sarl und/oder ihren Lizenzgebern und verbleiben in deren Besitz. Vorausgesetzt und soweit Leistungen von CA im Rahmen von CA Support bereitgestellt werden, gewährt CA Europe Sarl dem Kunden eine gebührenfreie, nicht exklusive Lizenz für die Nutzung solcher Leistungen ausschließlich

zu internen geschäftlichen Zwecken des Kunden in Übereinstimmung mit dem Zweck, zu dem solche Leistungen zur Verfügung gestellt wurden. Der Kunde ist nicht berechtigt, dieses geistige Eigentum für Dritte verfügbar zu machen oder es diesen offenzulegen, außer im ausdrücklich durch diese Richtlinien und Bedingungen erlaubten Umfang, und ergreift die entsprechenden Maßnahmen, um diese Verpflichtungen hierunter zu erfüllen, auch durch Anweisung oder Vereinbarung mit den Mitarbeitern des Kunden, die Zugang zu solchen Informationen haben.

CA wird nicht daran gehindert oder darin eingeschränkt, Computersoftware oder -materialien oder zugehörige Dokumentation zu entwickeln, die mit Computersoftware oder -materialien, die dem Kunden möglicherweise im Rahmen von CA Support geliefert wurden, konkurriert oder als konkurrierend betrachtet werden kann, ungeachtet deren Ähnlichkeit. Die Ideen, die Konzepte, das Know-how oder die Techniken, die von CA während der Durchführung von CA Support verwendet oder entwickelt wurden, dürfen von CA für alle anderen geschäftlichen Aktivitäten von CA weiter verwendet werden. CA ist nicht in seiner Möglichkeit eingeschränkt, CA-Mitarbeiter, die hierunter Dienste zur Verfügung gestellt haben, erneut für die Durchführung ähnlicher Supportdienste für andere Kunden zuzuweisen.

11. Support für von CA bereitgestellte Appliance Hardware

Support für eine von CA bereitgestellte physische Serverplattform-Hardware-Appliance, die mit ein oder mehreren vorinstallierten lizenzierten Softwareprodukten von CA ausgestattet ist, wird in Übereinstimmung mit den Richtlinien und Bedingungen des Supports von CA für von CA bereitgestellte Appliance-Hardware geleistet. Die Richtlinien und Bedingungen sind auf CA Support Online unter <http://support.ca.com> veröffentlicht.

12. Support für CA Softwareprodukte des CA Incremental Release Programmes

Die Richtlinien und Bedingungen des Supports von CA findet keine Anwendung für CA Softwareprodukte, die Teil des CA Incremental Release Programmes sind. Support für CA Softwareprodukte, die Teil des CA Incremental Release Programmes sind, wird ausschließlich in Übereinstimmung mit der Richtlinie und Bedingungen des Support für das CA Incremental Release Programmes, abrufbar unter <http://.support.ca.com>, erbracht.

Datum der Veröffentlichung: 6. Mai 2014